



1 Soveltamisala

1.1 Sopimusehtojen soveltaminen. Näitä sopimusehtoja sovelletaan TeliaSonera Finland Oy:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle toimittamiin Helpson tukipalveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Palvelu toimitetaan tuotemerkillä Helpson ja jäljempänä Helpson tarkoittaa Helpson tukipalveluiden toimittajaa. Näitä ehtoja ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen, joka hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2 Palvelu. Palvelulla tarkoitetaan Helpson tukipalveluita kuten puhelinpalvelua ja kotipalvelua mukaan lukien asennus-, huolto-, ylläpito-, tuotetuki-, tietoturva-, päivitys- suojaus-, taltiointi-, koulutus- sekä muuta asiantuntijapalvelua.

2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Helpson on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

2.2 Sopimuksen siirtäminen. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Helpsonin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Helpsonilla on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy ilmoittamalla siirrosta etukäteen asiakkaalle. Helpsonilla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

3 Palvelun tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus. Asiakkaan tulee järjestää Helpsonille pääsy tarpeellisiin huonetiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Helpsonilla on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen. Helpsonilla on oikeus tuottaa sopimuksenmukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla.

Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. Helpson voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta.

Helpson toimittaa palvelun parhaan kykynsä mukaan ja asiakas hyväksyy, että joissakin tilanteissa palvelun (esimerkiksi puhelinneuvonnan, asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen asennuksen tai tietokoneen, muun laitteen, verkon tai ohjelmiston korjauksen) sopimuksenmukainen suorittaminen ei ole mahdollista johtuen Helpsonin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä.

3.3. Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin. Helpson myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja Helpsonin ohjeiden

mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Helpsonin tai kolmannen osapuolen (kuten Helpsonin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Helpsonin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on Helpsonin pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

4 Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä

4.1 Palvelun virhe. Palvelussa on virhe, jos palvelu ei olennaisilta osiltaan vastaa sitä, mitä on sovittu eikä poikkeaminen johdu asiakkaan vastuulla olevasta seikasta taikka ylivoimaisesta esteestä. Palvelussa ei kuitenkaan ole virhettä, vaikka Helpson ei ole pystynyt ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa (esimerkiksi ohjelmiston tai laitteiston asentamista tai korjausta) edellyttäen, että Helpson on toiminut parhaan kykynsä mukaan ratkaistakseen kysymyksessä olevan ongelman.

Palvelun virhe arvioidaan palvelun luovutuksen ajankohdan mukaan tai jos luovutus viivästyy asiakkaan puolella olevasta syystä, Helpsonin tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun.

4.2 Virheilmoitus. Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Helpsonille 2 viikon kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

4.3 Virheen korjaaminen. Helpson korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Helpson saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Helpsonin vastuu palvelun virheestä rajoittuu Helpsonin vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen.

5 Asiakastiedot ja niiden käyttö

5.1 Tietojen antaminen. Asiakkaan tulee ennen palvelun toimittamista antaa Helpsonille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Helpsonille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja oikeudestaan luovuttaa asianomaisia tietoja.

5.2 Asiakastietojen käyttö. Helpsonilla on oikeus luovuttaa asiakastietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittamissa rajoissa. Helpsonilla on oikeus tallentaa Helpson tukipalveluiden asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

6 Vahinkojen korvaaminen

6.1 Helpsonin vahingonkorvausvelvollisuus. Helpson on velvollinen maksamaan asiakkaalle vahingonkorvausta Helpsonin tuottamuksesta aiheutuneista, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. Helpsonin vastuu rajoittuu kuitenkin palvelusta perittävään hintaan.

6.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset. Helpson ei korvaa välillisiä tai epäsuoria vahinkoja. Asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa ei korvata myöskään, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevasta seikasta. Vahinkoa ei myöskään korvata, jos Helpson osoittaa, että vahinko on aiheutunut Helpsonin tai Helpsonin alihankkijan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

Helpson ei korvaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen tiedostojen ja/tai ohjelmistojen häviämisestä tai rikkoontumisesta aiheutunutta vahinkoa. Asiakas vastaa tiedostojen, ohjelmistojen ja muun asiakkaan laitteistoihin tallennetun informaation varmuuskopioinnista ennen Helpson palvelun toimittamista.

6.3 Vahinkojen rajoittaminen. Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa ryhdyttävä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi tai estämiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävävaikutus, Helpsonin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

6.4 Vahingonkorvauksen vaatiminen. Vahingonkorvausta on vaadittava Helpsonilta kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita taikka siitä, kun palvelun toimitus on tapahtunut.

7 Maksut ja laskutus

7.1 Palvelusta maksettavat maksut. Asiakas maksaa Helpsonille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut.

7.2 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset. Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Helpsonilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Helpson on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

8 Riitojen ratkaiseminen

Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan kantajan valinnan mukaan Helsingin käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan alioikeudessa.

Kotipalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8.00-21.00 ja lauantaisin klo 9.00-17.00 välillä. Asiakkaan edustajan on oltava paikalla sovittuna ajankohtana koko palvelun toimittamisen ajan. Palvelun toimitusaika on tilausta seuraavien kahden päivän sisällä (poislukien sunnuntai), ellei erikseen tilata pikatoimitusta, josta veloitetään hinnaston mukainen maksu. Palvelu tukee Windows 98, 2000, XP ja Vista -käyttöjärjestelmiä.

Asiakas vastaa siitä, että osoitteessa, johon palvelu tilataan, on sovittuna ajankohtana kaikki laitteet, ohjelmistot, laiteajurit, kaapelit, johdot tai vastaava tarpeisto toimintakuntoisena sekä näihin liittyvät suomen- tai englanninkieliset asennus- tai käyttöohjeet, joita tarvitaan tilatun palvelun toimittamiseksi. Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muun tarpeiston hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja

niiden toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet, ohjelmistot ja muu tarpeisto ovat hyväksytyt ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttö- tms. oikeus. Palvelu ei sisällä laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapeleiden tai johtojen läpivientä seinien tms. lävitse. Asennettaessa yli 42" televisioita, tulee asiakkaan edustajan auttaa asiantuntijaa laitteen käsittelyssä.

Asiakkaan luona tehtäviin töihin lisätään aina Kotikäynti -tuote, jonka hinta määräytyy palvelun toimittamispaikan perusteella. Palvelun laskutuksen perustuessa ajan kulumiseen laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 15 minuutin jaksolta). Palveluun ei sisälly asennettavien palveluiden (kuten esim. tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja.

Asiakkaan edustajan on tarkastettava palvelu ja siihen mahdollisesti liittyvät laitteet välittömästi toimituksen jälkeen. Asiakkaan edustaja hyväksyy palvelun allekirjoittamalla yhdessä asentajan kanssa Kotipalveluiden hyväksymislomakkeen. Palvelun hyväksymättä jättäminen ei ole este sen laskuttamiselle.

Mikäli asiakkaan edustaja ei ole sovittuna ajankohtana paikalla osoitteessa, johon palvelu on tilattu tai palvelua ei voida toimittaa puutteellisten tarvikkeiden takia taikka muutoin asiakkaasta johtuvasta syystä, on Helpsonilla oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Kotikäyntimaksu.

Puhelinpalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8.00-21.00 ja lauantaisin klo 9.00-17.00 välillä. Helpson puhelintukea on saatavilla tietokoneisiin liittyvissä asioissa Windows 98, 2000, XP ja Vista -käyttöjärjestelmiin. Tietokoneisiin liittyvissä asioissa voidaan edellyttää etäyhteyden käyttöä, jolloin asiakkaan tulee hyväksyä etäyhteyden luominen asiantuntijan ja asiakkaan tietokoneen välille.

Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muun tarpeiston hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja niiden toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet, ohjelmistot ja muu tarpeisto ovat hyväksytyt ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttö- tms. oikeus.

Puhelintukena toimitettu palvelu laskutetaan asiakkaan puhelinlaskulla.